

## Kundenzufriedenheitsumfrage (KUZU) für den öffentlichen Verkehr 2023



### Ergebnisbericht der KUZU 2023 für „Kanton Basel-Stadt Total“

Im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

ETC Solutions GmbH  
Aarburgerstrasse 7  
4600 Olten

Olten, Februar 2024

---

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Beschreibung der Studie
3. Hinweise zum Lesen und Interpretieren der Daten
4. Umfrageergebnisse
  - Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden
  - Ergebnisse Kundenzufriedenheit und Kundenthemen
5. Weiteres Vorgehen
6. Anhang: Detailauswertungen

## Ergebnisbericht für „Kanton Basel-Stadt Total“

### Die Zufriedenheit der Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs im Kanton Basel-Stadt ist sehr hoch

Die Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn haben im Herbst 2023 eine umfassende Fahrgastbefragung zur Angebotsqualität des öffentlichen Verkehrs durchgeführt. Auf über 230 Bahn-, Tram- und Buslinien wurden 11'475 Fragebögen verteilt, von welchen 5'932 retourniert und ausgewertet wurden. 51% der Fragebögen wurden dabei online ausgefüllt. Wir freuen uns, mit diesem Report die Resultate der Kundenzufriedenheitsstudie 2023 präsentieren zu können.

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit wird im Kanton Basel-Stadt seit 2009 alle zwei Jahre durchgeführt. Mit ihr können die Erwartungen der Kundschaft in Bezug auf Angebot und Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr ermittelt und Verbesserungsmöglichkeiten bei der Produkte- und Servicequalität eruiert werden. Die aktuelle Erhebung ist die erste nach der stark von der Corona-Pandemie geprägten Erhebung von 2021.

Die Auswertung der Fragebögen zeigt folgende Ergebnisse: Ausgehend von einer Skala von 0 bis 100 erreicht der öffentliche Verkehr im Kanton Basel-Stadt im Jahr 2023 einen Wert von 78 Punkten. Er liegt damit einen Punkt über dem bisherigen Maximum der Jahre 2009 bis 2019, der Zeit vor der Pandemie. Gegenüber 2021, als er mit 80 Punkten aufgrund des tiefen Passagieraufkommens während der Corona-Pandemie aussergewöhnlich hoch war, ist er aber um zwei Punkte zurückgegangen.

Die Ergebnisse der Befragung wurden nach verschiedenen Linien zusammengefasst ausgewertet. Für den Kanton Basel-Stadt liegen Berichte für folgende sieben Auswertungseinheiten vor: Kanton Basel-Stadt (inkl. grenzüberschreitende Bus- und Tram-Linien), SBB GmbH (Linie S6), BVB Total (Tram und Bus), BVB Tram, BVB Bus, grenzüberschreitende Bus-Linien und grenzüberschreitende Tram-Linien.

In diesem Bericht sind die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zur Kundenzufriedenheit für die auf dem Titelblatt aufgeführte Auswertungseinheit beschrieben. Die Werte werden einerseits mit anderen Auswertungseinheiten verglichen (z.B. Beste TU aus BS und BL). Andererseits werden die aktuellen Werte den Ergebnissen der Vorjahre gegenübergestellt.

Wir danken den Transportunternehmen für ihre wertvolle Mitarbeit und Unterstützung bei der Durchführung der Kundenbefragung sowie für ihre laufenden Bestrebungen, die Qualität im öffentlichen Verkehr zu verbessern.

Arne Schöllhorn  
Abteilungsleiter Mobilitätsstrategie  
Kanton Basel-Stadt

Michael Redle  
Projektleiter Kundenzufriedenheit  
Kanton Basel-Stadt

## Beschreibung der Studie

### Stichprobe

Die Stichprobe wurde entsprechend den Rücklaufvorgaben für die einzelnen Linienbündel und Zeitblöcke erhoben. Die Stichprobe beinhaltet die Antworten von Personen ab 14 Jahren, die auf einer der untersuchten Bus-, Tram- oder Bahnlinien im Kantonsgebiet der Auftraggeber unterwegs waren und den Fragebogen ausgefüllt haben.

### Rücklauf

Folgende Rücklaufzahlen beziehen sich auf die in diesem Bericht ausgewerteten Linien (siehe „Befragte Linien in diesem Bericht“).

- Verteilte Fragebögen: 3428
- Rücklauf für diesen Ergebnisbericht: 1743

### Erhebungsmethode

Die Umfrageteilnehmer/-innen wurden durch speziell dafür ausgebildetes Befragungspersonal in öffentlichen Verkehrsmitteln rekrutiert. Persönliche Informationen der Fahrgäste wurden digital mit einer KUZU-Applikation erfasst und nach Abschluss der Studie wieder gelöscht. Die Datenerhebung fand vom 14.08.2023 bis 30.11.2023 auf den dafür vorgesehenen Linien statt. Die Fragebögen konnten sowohl online als auch in Papierform ausgefüllt werden. Erinnerungen zur Studienteilnahme fanden per E-Mail und/oder Telefon statt.

### Befragte Linien in diesem Bericht

SBB: S1, S3

SBB-D: S6

BVB: 2, 3 (nur grenzquerende Fahrgäste), 3 (ohne grenzquerende Fahrgäste), 6, 8 (nur grenzquerende Fahrgäste), 8 (ohne grenzquerende Fahrgäste), 14, 15, 16, 21, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 42, 46, 48, 50

BLT: 10, 11, 17, 37, 47

AAGL: 80, 81

BVB/SBG: 38 (nur grenzquerende Fahrgäste), 38 (ohne grenzquerende Fahrgäste)

SWEG: 55

Métro-Cars: 603, 604

*Hinweis:* Fehlende Erhebung auf Tramlinie 1 (BVB)

### Auftraggeber / Auftragnehmer

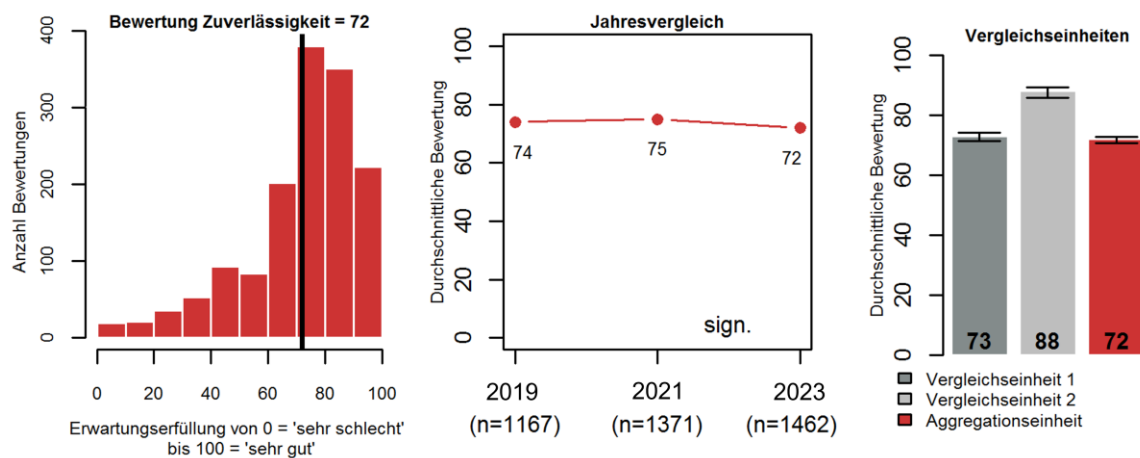
Die Umfrage wurde von ETC Solutions GmbH im Auftrag der Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn durchgeführt.

## Hinweise zum Lesen und Interpretieren der Daten

Die Ergebnisse wurden entsprechend den Einsteigerzahlen der jeweiligen Linienbündel gewichtet. D.h. Linien in Linienbündel, auf denen viele Fahrgäste fahren, fallen stärker ins Gewicht als solche mit einem niedrigeren Fahrgastaufkommen. Bei den Kennzahlen in der folgenden Abbildung handelt es sich um gewichtete Mittelwerte. Die vertikale Linie im Histogramm der ersten Grafik „Bewertung Zuverlässigkeit = 72“ kennzeichnet den Mittelwert aller Bewertungen des jeweiligen Kundenthemas (in diesem Beispiel der Zuverlässigkeit).

Unterscheiden sich in der Grafik „Jahresvergleich“ die Kennwerte statistisch signifikant voneinander, wird dies mit einem „sign.“ dargestellt. Sind die Abweichungen nicht signifikant (also kein „sign.“), bedeutet dies, dass sie wahrscheinlich zufällig entstanden sind. Die Signifikanztests wurden mit einem Signifikanzniveau von  $\alpha = 5\%$  berechnet. Im Beispiel unten unterscheiden sich somit die Werte der Jahre 2023 und 2021 signifikant voneinander, nicht aber die Werte vom 2021 und 2019.

Anhand des Balkendiagramms können die erzielten Umfragewerte der jeweiligen Aggregationseinheit (d.h. der in diesem Bericht ausgewerteten Linien) direkt mit den Vergleichseinheiten, welche in der Legende aufgeführt sind, verglichen werden (siehe Grafik „Vergleichseinheiten“). Die 95%-Konfidenzintervalle sind in der dritten Grafik der Vergleichseinheiten als Grenzlinien gekennzeichnet und geben Aufschluss darüber, wie präzise der jeweilige Schätzwert ist.



Beispiele zur Erläuterung der Vergleichseinheiten:

- „Beste Bus-TU BL/BS“: Bestes Bus Transportunternehmen in den Kantonen Basel-Landschaft und Basel-Stadt
- „Schlechteste TU AG/BL/BS/SO“: Schlechtestes Transportunternehmen (Bahn/Tram/Bus) in den Kantonen Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt und Solothurn

Der Fragebogen wurde im Jahr 2023 leicht angepasst. Die in dieser Präsentation ausgewerteten Fragen unterscheiden sich jedoch inhaltlich im Vergleich zur Fragebogenversion 2021 resp. 2019 nur geringfügig. Die Vergleichbarkeit der Kundenthemen ist somit weiterhin gewährleistet.

---

## Weitere Hinweise

Sind keine Angaben zur Anzahl Personen, welche die jeweilige Frage beantwortet haben, oder Mittelwerte der Vorjahre vorhanden, liegt dies an mindestens einem der folgenden Gründe:

- Die Frage wurde im entsprechenden Fragebogen (Bus, Tram, Bahn) nicht abgefragt
- Es liegen keine Daten vor

Die im Fragebogen aufgeführte Antwortskala von 1 (=sehr schlecht) bis 10 (=sehr gut) wurde zwecks Vergleichbarkeit der Vorjahre auf die Skala 0 (=sehr schlecht) bis 100 (=sehr gut) transformiert.

Sollte die Stichprobengrösse in manchen Fällen kleiner als 30 sein (d.h.  $n < 30$ ), sind die entsprechenden Kennwerte mit Vorsicht zu interpretieren.

Das Kundenthema „Fahrpersonal Bus/Tram“ enthält ausschliesslich Antworten von Befragten auf Bus- resp. Tram-Linien; das Kundenthema „Fahrpersonal Bahn“ enthält ausschliesslich Antworten betreffend Bahn-Linien.

## Kundenzufriedenheit in Kantonen und Tarifverbänden

### Was bedeutet Kundenzufriedenheit?

Die Kundenzufriedenheit beschreibt die subjektive Erwartungserfüllung des Kunden / der Kundin in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen.

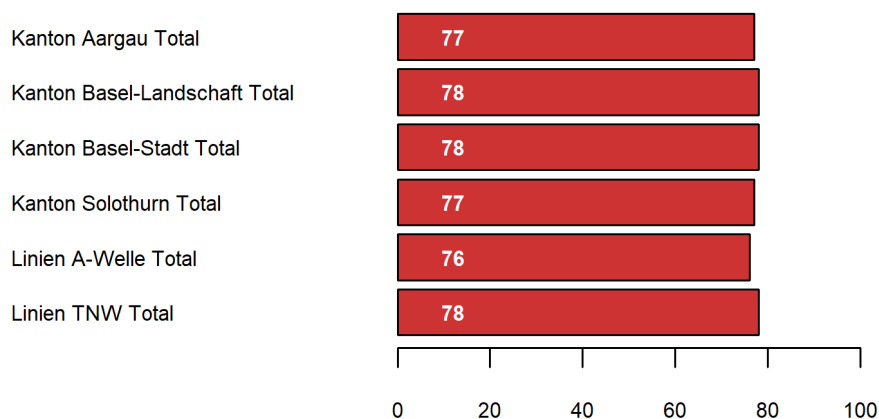
### Wie wurde die Kundenzufriedenheit erfasst?

Die Kundenzufriedenheit wurde anhand folgender Komponenten erfasst:

- Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen
- Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen
- Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung

Die folgende Grafik stellt die nach Einsteigerzahlen gewichteten Kundenzufriedenheits-Mittelwerte aus dem Jahr 2023 dar. „Total“ bedeutet, dass alle in der Umfrage erhobenen Linien des jeweiligen Kantons/Tarifverbands berücksichtigt wurden.

- 0-59 Punkte: unzufrieden
- 60-79 Punkte: zufrieden
- 80-100 Punkte: sehr zufrieden



## Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

Die Kundenzufriedenheit stellt das Mittel der Fragen „Gesamtzufriedenheit“, „Erwartungserfüllung“ und „Idealvorstellung“ dar. Mit den Antworten auf diese drei Fragen errechnet sich das Mass der Zufriedenheit mit dem öffentlichen Verkehr. Die Frage, ob Kunden/-innen den öffentlichen Verkehr weiterempfehlen würden, ist kein Bestandteil der Kundenzufriedenheit, wird in der Abbildung unten aber dennoch bei der Kundenzufriedenheit verortet.

Der Kundenzufriedenheit stehen die einzelnen Kundenthemen gegenüber (siehe Abbildung unten). Kundenthemen bilden den Mittelwert der jeweils zu einem Thema gehörenden Fragen, den sogenannten Leistungskriterien. Welche Leistungskriterien zu einem Kundenthema zusammengefasst werden, wird im Folgenden beim jeweiligen Kundenthema aufgeführt.

Obwohl sich die Kundenzufriedenheit nicht aus den einzelnen Kundenthemen errechnet, geben die Ergebnisse der Kundenthemen einen detaillierteren Aufschluss darüber, wo allenfalls Verbesserungspotential liegt und mit welchen Leistungen die Kunden/-innen zufrieden sind.





## Übersicht Kundenzufriedenheit und Kundenthemen

Folgende Tabelle enthält die Mittelwerte der Kundenzufriedenheit und der Kundenthemen der letzten 3 Erhebungsjahre. Sind die Werte fett markiert, bedeutet dies, dass sich die entsprechenden Werte signifikant von denjenigen des Vorjahrs unterscheiden.

Kundenzufriedenheit	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Kundenzufriedenheit	77	<b>80</b>	<b>78</b>
Weiterempfehlung	83	<b>86</b>	86
Kundenthemen	Mittelwerte 2019	Mittelwerte 2021	Mittelwerte 2023
Fahrkomfort	72	<b>75</b>	75
Sauberkeit Fahrzeuge	78	79	79
Fahrpersonal Bus / Tram	80	<b>83</b>	83
Fahrpersonal Bahn	89	88	88
Verkauf Chauffeur	76	78	80
Kontrollpersonal	82	83	83
Sicherheit	74	74	73
Haltestelleninfrastruktur	70	<b>73</b>	72
Sauberkeit Haltestellen	67	68	69
Angebot / Netzqualität	77	<b>78</b>	78
Zuverlässigkeit	72	<b>77</b>	<b>74</b>
Information Verspätungen	69	<b>72</b>	<b>66</b>
Informationsmöglichkeiten	78	<b>81</b>	<b>79</b>
Billettautomat	77	78	77
Bediente Verkaufsstelle	79	<b>83</b>	<b>81</b>
Online-Ticketkauf	82	<b>87</b>	85
Tickets und Preise	70	<b>73</b>	<b>71</b>
Reklamation	49	53	55

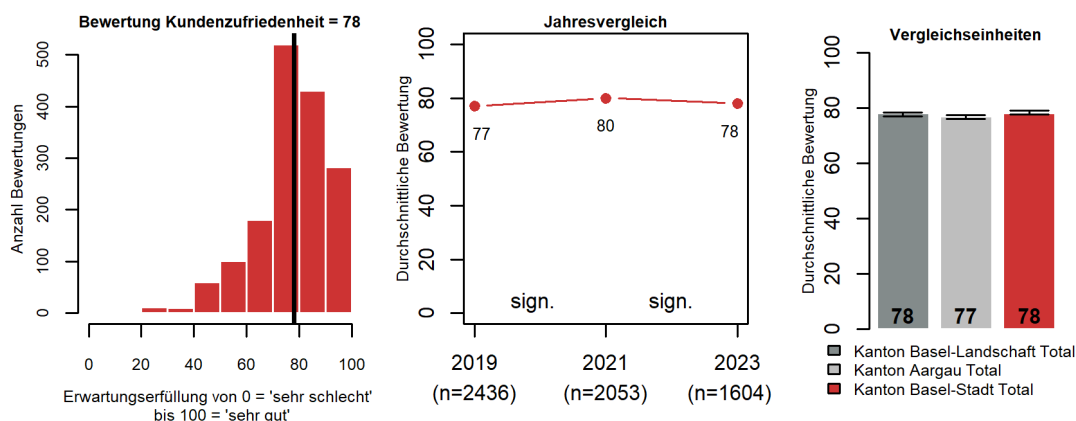
## Ergebnisse Kundenzufriedenheit

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit aufgeführt. Die Ergebnisse der Einzelfragen sind in der Tabelle im Anhang ersichtlich.

### Kundenzufriedenheit

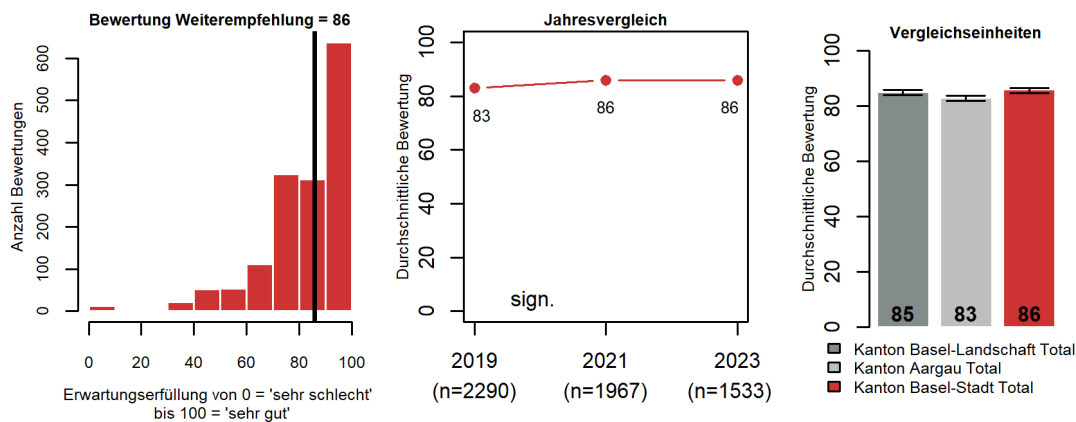
Die Kundenzufriedenheit beinhaltet folgende Aspekte:

- Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen
- Erwartungserfüllung bzgl. Angeboten und Leistungen
- Nähe Angebote und Leistungen an persönlicher Idealvorstellung



### Weiterempfehlung

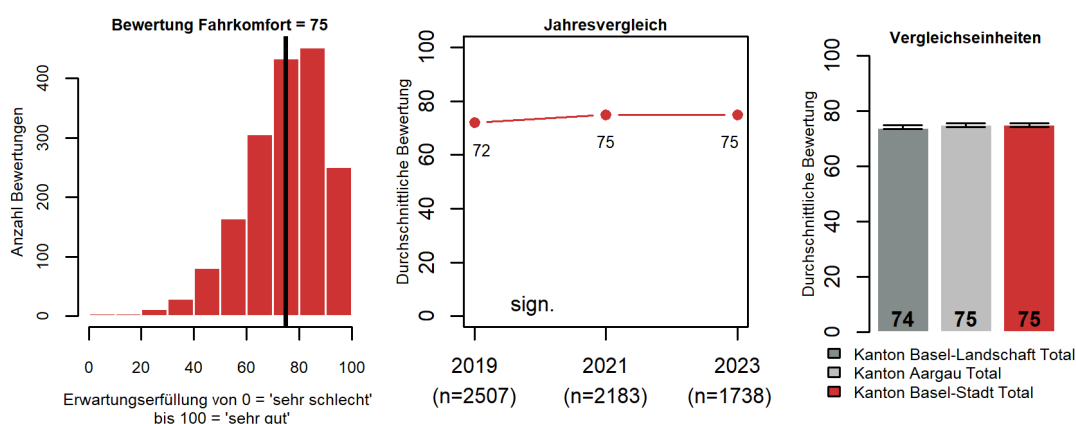
Frage: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den öffentlichen Verkehr in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihren Freunden/Kollegen/Bekanntem weiterempfehlen würden?



## Fahrkomfort

Frage: Wie erfüllt das auf dieser Verkehrslinie eingesetzte Transportmittel Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

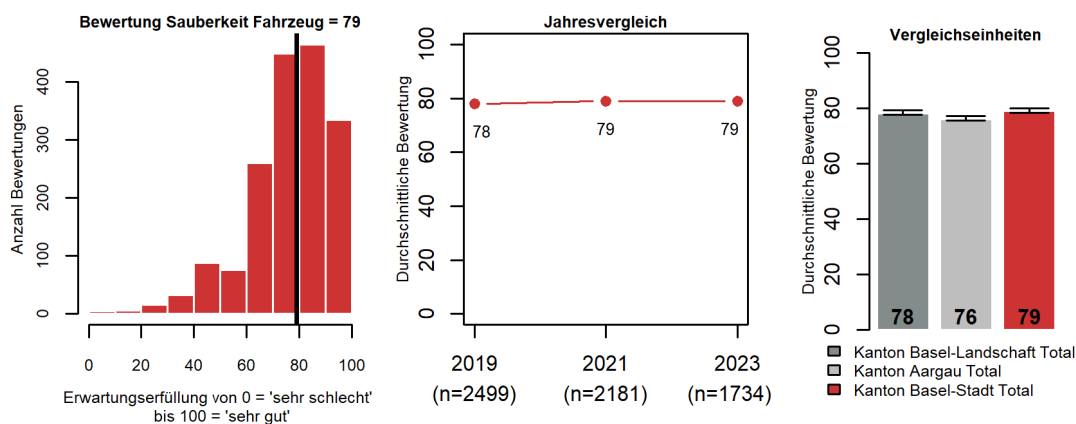
- bequemes Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzplätze
- guter Sitzkomfort
- angenehmes Raumklima im Sommer
- angenehmes Raumklima im Winter
- Attraktive Innenausstattung
- Sicht durch Fenster
- genügend Platz für Handgepäck
- komfortable Stehplätze
- einwandfreies Funktionieren



## Sauberkeit Fahrzeuge

Frage: Wie erfüllt das auf dieser Verkehrslinie eingesetzte Transportmittel Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

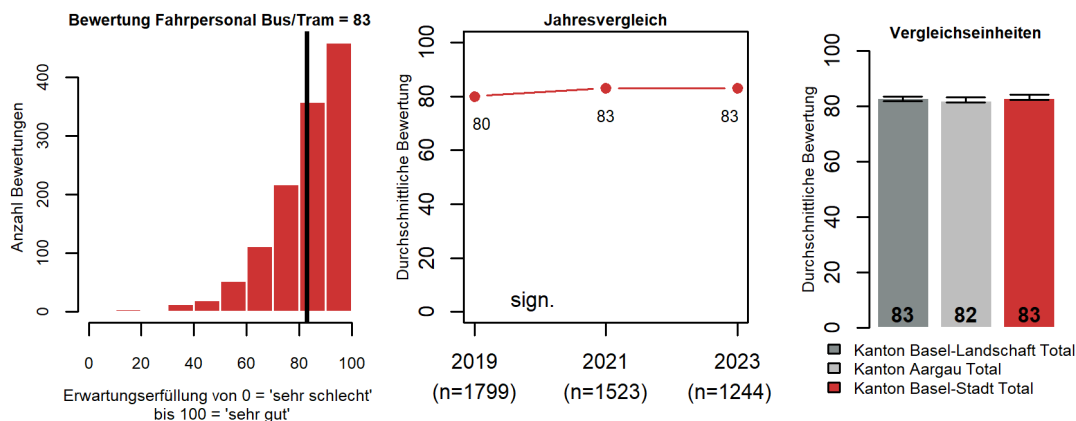
- Sauberkeit der Fahrzeuge innen
- Sauberkeit der Fahrzeuge aussen



## Fahrpersonal Bus / Tram

Frage: Wie erfüllen die Bus-/Tramfahrerinnen und Bus-/Tramfahrer dieser Linie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

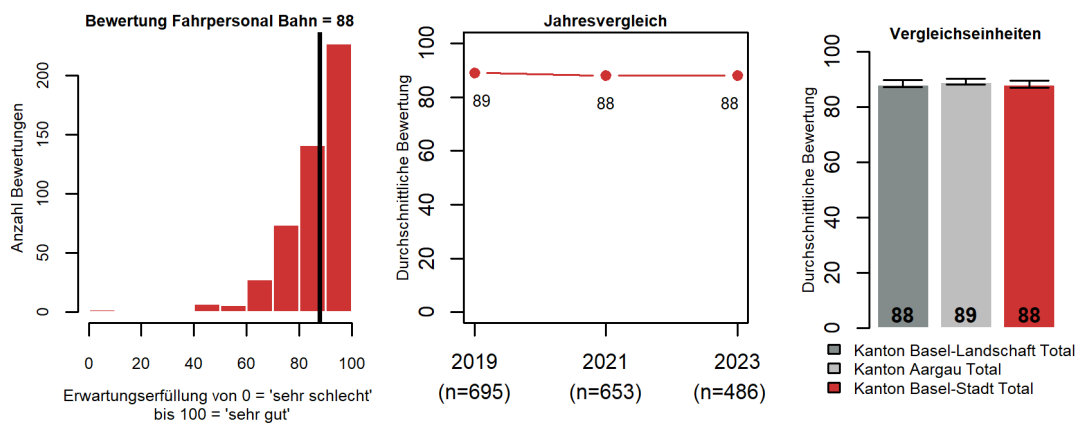
- gepflegte Erscheinung
- genügend langes Warten für Einstieg
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- angenehme und sichere Fahrweise



## Fahrpersonal Bahn

Frage: Wie erfüllen die Lokführerinnen und Lokführer dieser Bahnlinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

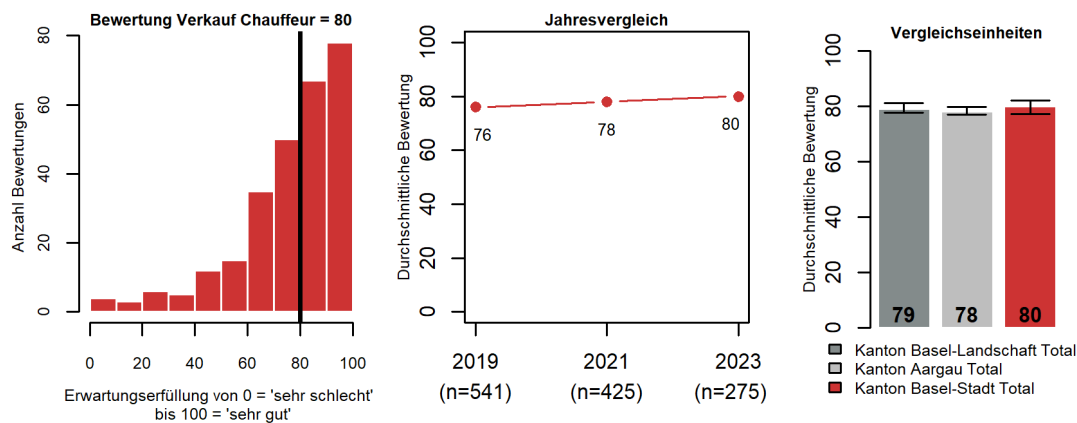
- genügend langes Warten für Einstieg
- angenehme und sichere Fahrweise



## Verkauf Chauffeur

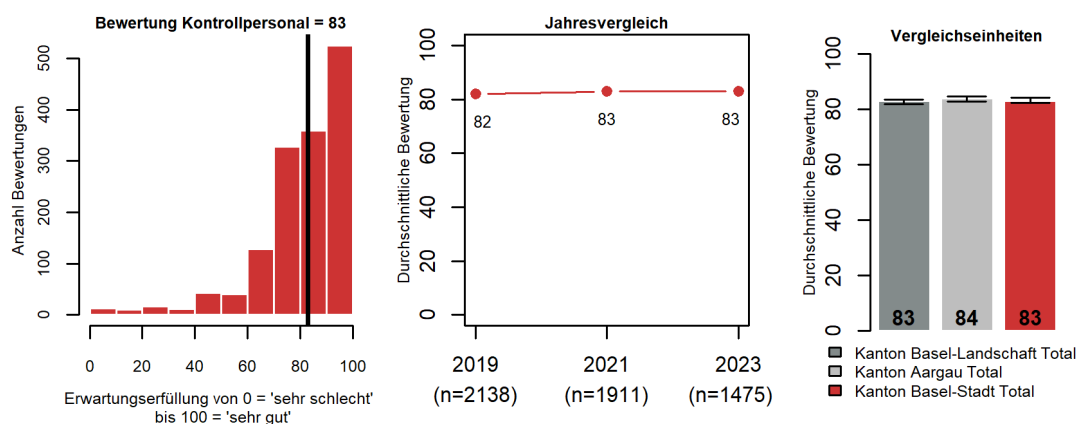
Frage: Wie erfüllen die Busfahrerinnen und Busfahrer dieser Buslinie Ihre Erwartungen an folgende Punkte?

- kompetente Auskünfte zu Billetten und Preisen
- zügige Abwicklung von Auskünften und Verkäufen



## Kontrollpersonal

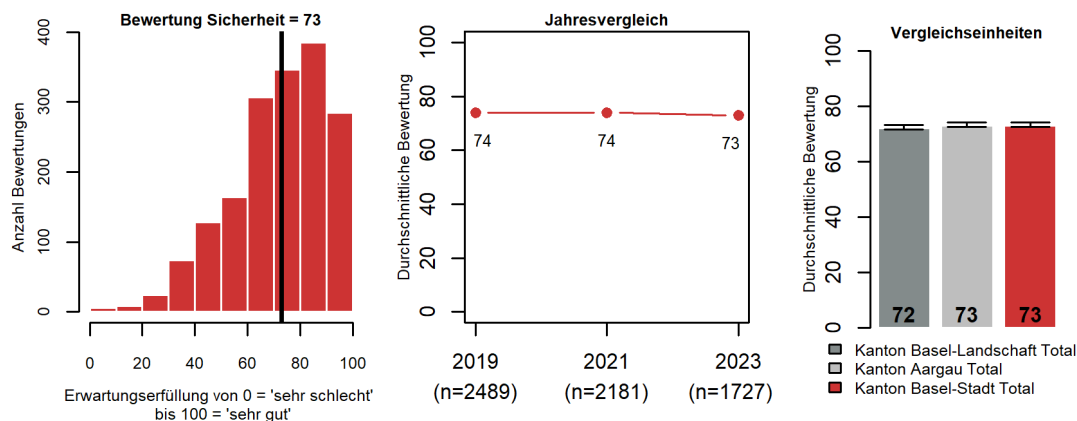
Frage: Wie erfüllt das Billettkontrollpersonal dieser Linie bei einer Billettkontrolle Ihre Erwartungen an ein angemessenes Auftreten (Erscheinung und Verhalten)?



## Sicherheit

Frage: Denken Sie an Ihr Sicherheitsgefühl, wenn Sie mit dieser Linie fahren. Wie erfüllt diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

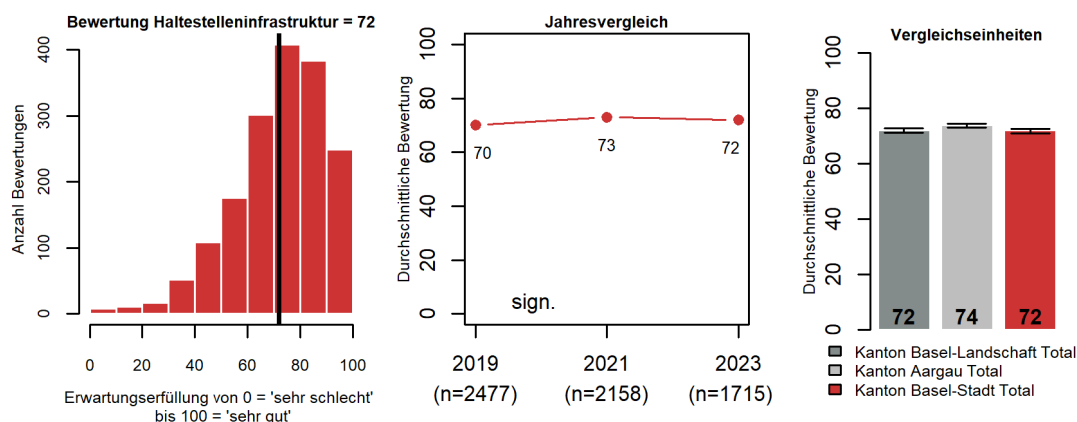
- Sicherheitsgefühl am Tag
- Sicherheitsgefühl an Haltestelle am Abend
- Sicherheitsgefühl im Fahrzeug am Abend
- ausreichende Präsenz von Sicherheitspersonal



## Haltestelleninfrastruktur

Frage: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

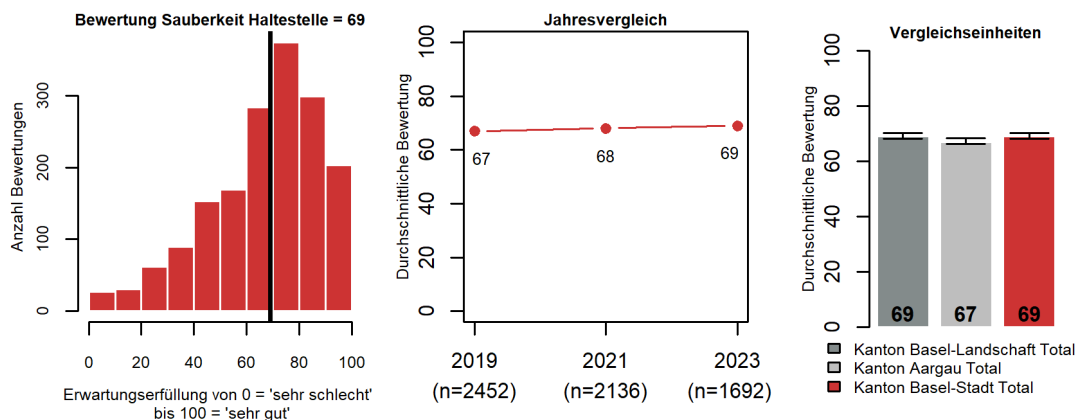
- klare Informationen, wo welches Fahrzeug abfährt
- genügend Witterungsschutz
- Sicherheit im Wartebereich und beim Ein- und Aussteigen
- genügend Sitzgelegenheiten
- bequeme Einstiegsmöglichkeiten



## Sauberkeit Haltestellen

Frage: Wenn Sie an die von Ihnen normalerweise benutzten Haltestellen dieser Linie denken, wie erfüllen diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

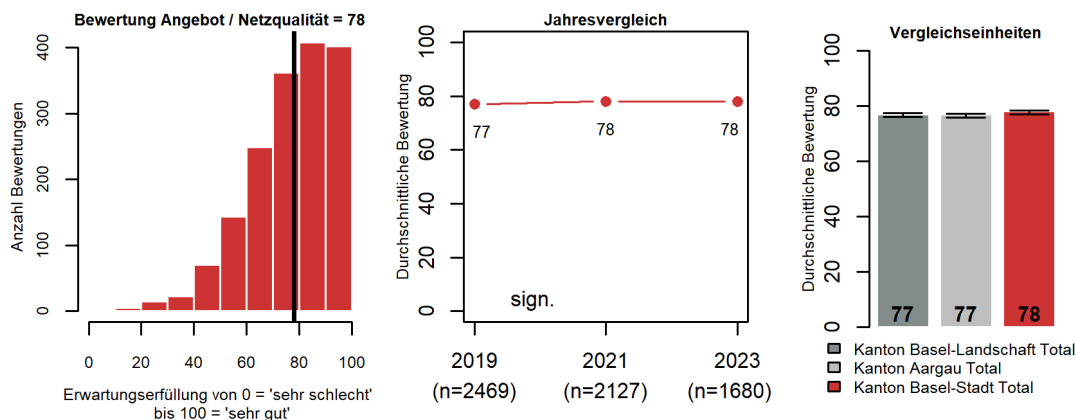
- Sauberkeit der Haltestellen
- rasche Behebung der Schäden und Schmierereien



## Angebot / Netzqualität

Frage: In Bezug auf das Fahrangebot, wie erfüllt diese Linie Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

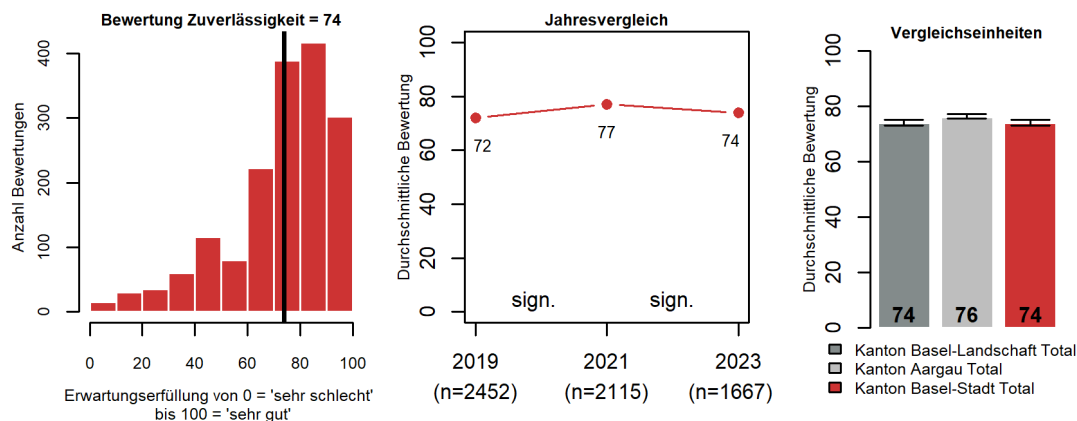
- häufige Abfahrten (dichter Fahrplan)
- direkte Verbindungen (wenig umsteigen)
- gut merkbare Abfahrtszeiten / Verbindungen
- gute Anschlüsse
- gutes Angebot nach 21 Uhr
- gut ausgebautes Liniennetz
- gutes Angebot am Sa/So
- Spezialangebot in Nächten Fr/Sa/So
- angemessene Fahrtdauer



## Zuverlässigkeit

Frage: Denken Sie an die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit dieser Linie. Wie erfüllt diese Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

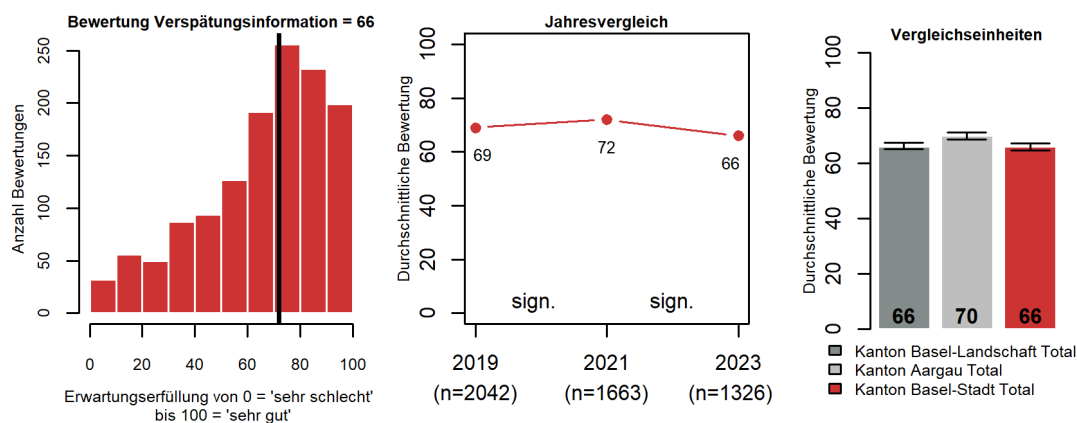
- Pünktlichkeit (Einhalten des Fahrplans)
- Erreichen von fahrplanmässigen Anschlüssen bei Umstieg



## Information bei Verspätungen

Frage: Verspätungen und Betriebsstörungen lassen sich auch auf dieser Linie nicht ganz vermeiden. Wie gut werden Ihre Erwartungen in diesen Fällen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- Information in Fahrzeugen (Durchsagen, Bildschirme)
- Information an Bahnhöfen (Durchsagen, Abfahrtsanzeiger)
- Information im Onlinefahrplan
- korrekte und zeitnahe Information über Verspätungen
- Fortsetzen der Fahrt (alternative Route, Behebung der Störung)

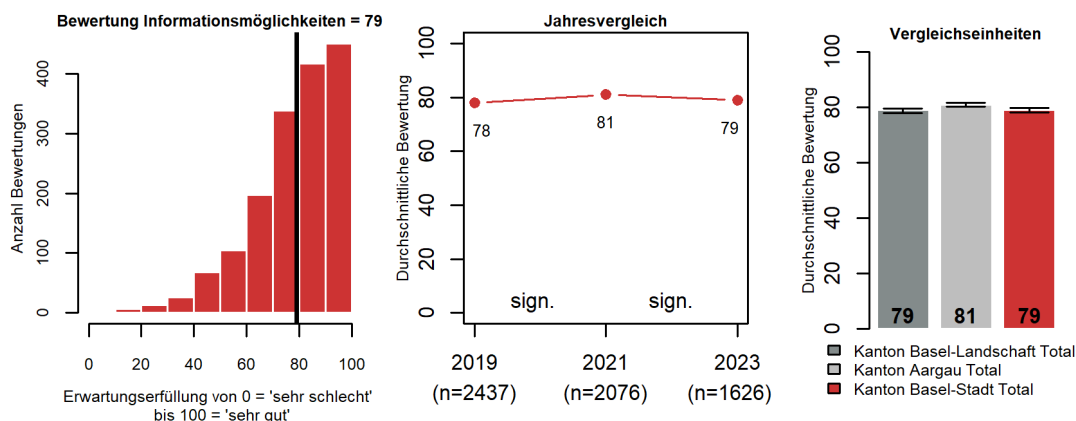




## Informationsmöglichkeiten

Frage: Denken Sie an alle Möglichkeiten, die Sie haben, um sich über Abfahrtszeiten, Anschlüsse etc. zu informieren. Wie erfüllen die folgenden Möglichkeiten Ihre Erwartungen?

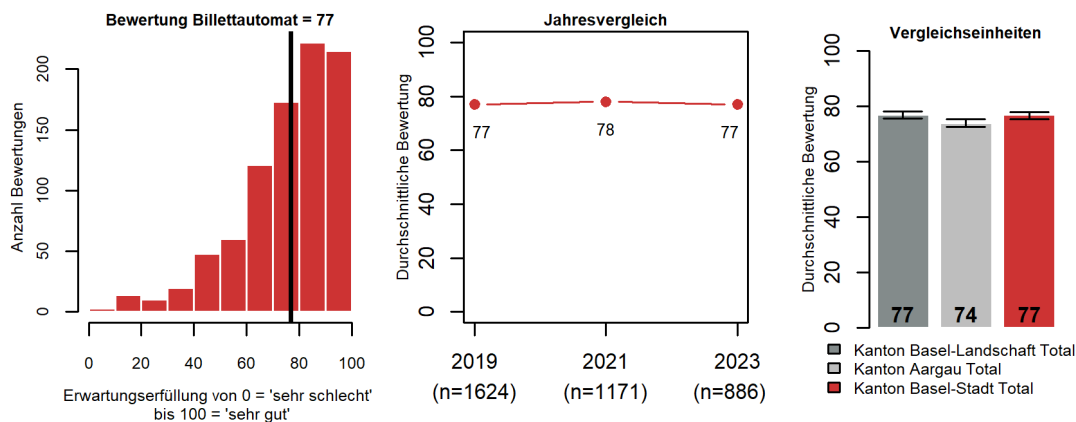
- Onlinefahrplan inkl. Fahrplanabfragen
- Informationen in gedruckter Form
- Elektronische Abfahrtsanzeiger an den Bahnhöfen
- Bildschirme in den Fahrzeugen
- Elektronische Anzeigetafeln / Bildschirme
- Persönliche Auskünfte durch Personal



## Billettautomat

Frage: Wie gut erfüllen die Billettautomaten in den Kantonen AG, BL, BS und SO Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte?

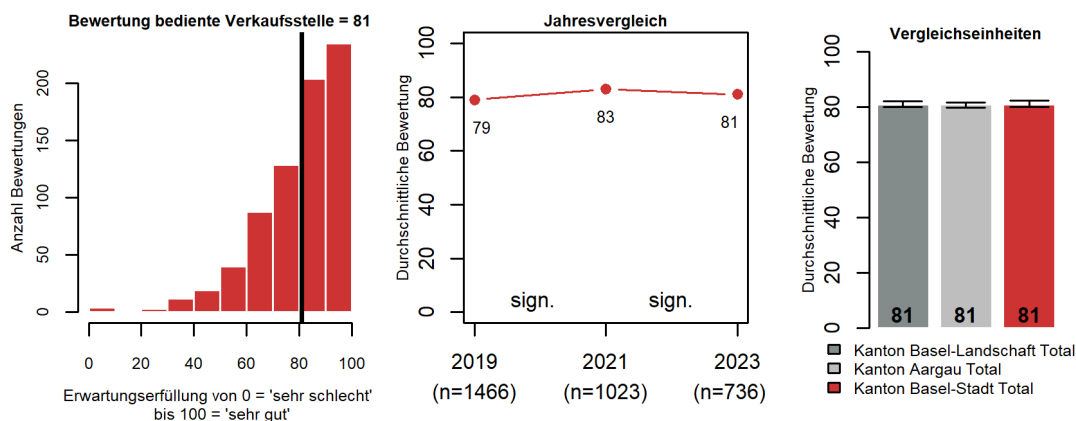
- verfügbares Angebot an Billetten
- einfache Bedienung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- genügend verfügbare Billettautomaten



## Bediente Verkaufsstelle

Frage: Denken Sie an die bediente Verkaufsstelle, die Sie zuletzt besucht haben. Wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

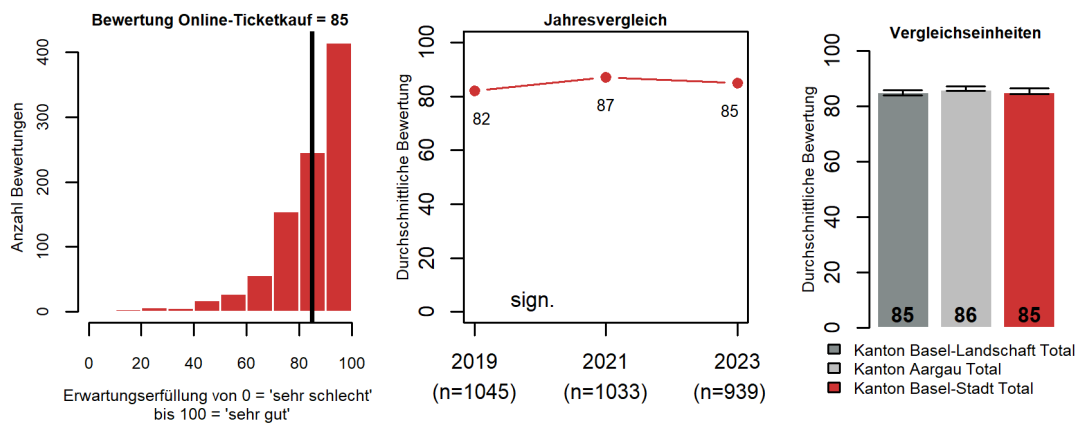
- Wartezeit, bis Sie bedient wurden
- Öffnungszeiten
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals
- verfügbares Angebot an Informationsmaterial
- kompetente Beratung



## Online-Ticketkauf

Frage: Wenn Sie online Billette kaufen, wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

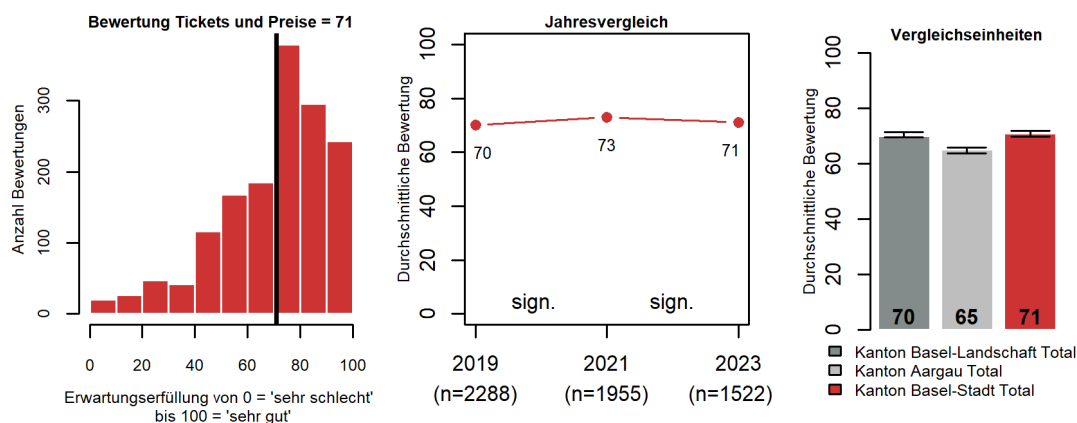
- einfache Benutzerführung
- einfaches und bequemes Bezahlen
- Sicherheitsgefühl beim Bezahlen



## Tickets und Preise

Frage: Denken Sie an die Preise für Billette und Abonnemente, welche Sie in den Kantonen AG, BL, BS und SO nutzen und an das Fahrausweissortiment. Wie werden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

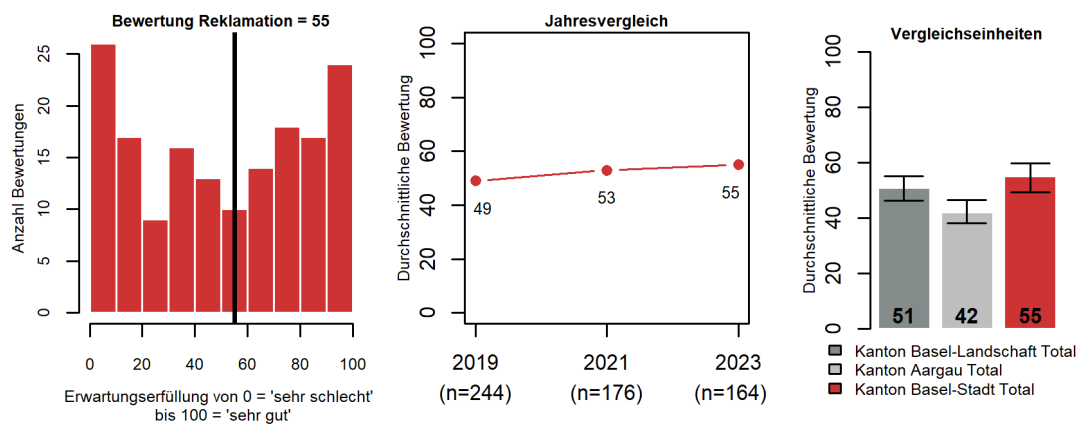
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Fahrausweissortiment (Billette und Abonnemente)
- Verständlichkeit des Geltungsbereichs des Billetts / Abos



## Reklamation

Frage: Denken Sie an die Behandlung Ihrer Beschwerde. Wie wurden Ihre Erwartungen bzgl. folgender Punkte erfüllt?

- Abwicklung Ihrer Beschwerde (Freundlichkeit, rasche Bearbeitung etc.)
- zufriedenstellende Antwort auf Ihr Anliegen (Eindruck etwas erreicht zu haben?)



## Übersicht der höchsten und tiefsten Werte

Folgende Darstellung veranschaulicht, welche Bereiche (siehe Tabelle im Anhang) aus Sicht der Kunden besonders gut, bzw. besonders schlecht beurteilt wurden.



## Weiteres Vorgehen

Der vorliegende Bericht zeigt Ihnen, in welchen Bereichen Potentiale für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit liegen. Damit Sie eine genauere Analyse der möglichen Ursachen machen können, sind in den Detailauswertungen alle Angaben zu den Kundenthemen und den dazugehörigen Kriterien aufgeführt. Ausserdem haben Sie die offenen Kommentare der Kundinnen und Kunden für die Linien Ihres Transportunternehmens erhalten.

Kontaktpersonen:

ETC Solutions GmbH  
Aarburgerstrasse 7  
4600 Olten  
Tel.: 062 216 42 25  
[info@etc-consult.ch](mailto:info@etc-consult.ch)

## Anhang: Detailauswertungen

Folgende Tabellen enthalten nebst den Mittelwerten der Kundenthemen zusätzlich auch die Mittelwerte der Einzelfragen. Unterscheiden sich die Mittelwerte im Jahresvergleich statistisch signifikant voneinander, wird dies in der Signifikanzspalte durch „sign.“ gekennzeichnet. Unterscheiden sich die Mittelwerte nicht statistisch signifikant voneinander, ist die entsprechende Zelle leer.

Die Spalten mit den Anzahlen (=n) enthalten die Anzahl Werte, welche in die Berechnung des jeweiligen Mittelwerts eingeflossen sind. Ist die Anzahl kleiner als 30, sind die Mittelwerte und Signifikanzangaben mit Vorsicht zu interpretieren, da die Stichprobegrösse verhältnismässig klein ist.